MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI ISLAM

*(Studi Perbandingan Kualitas Jasa Layanan Pendidikan pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Syarif Kasim Riau, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang)*

Ahmad Qurtubi/UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Email : qurtubi@uinjkt.ac.id

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ARTICLE DETAILS** |  | **ABSTRACT** |
| **Article History**  *Published Online:* publisher use only  *Keyword : reinventing, knowledge management, quality.*  Article : 1 |  | *Management Modernization Islamic Higher Education (PTAI) is already done. If these changes can be made by the management of Islamic Higher Education, then it will certainly give birth a new paradigm in college recast. But if you do not change, it's useless to UIN from IAIN and to IAIN from STAIN. True UIN development philosophy is not just to create a human who has the ability to do the job alone, but is also directed to the development of scientific identity. Science and technology developed in the UIN is not castrate Islamic studies programs, as is the identity of Islamic sciences UIN. UIN as one of the college-based Islamic sciences, must prioritize its efforts on building a strong Islamic sciences. Majors and courses should be more developed, by integrating S1, S2 and S3. Globalization of education policy implementation should be able to change the UIN academic climate towards establishing the identity of science, the science of Islam. A sense of pride to the college motto UIN as a pioneer and excel in the field of Islamic, not merely a "political jargon" but must be answered with a change in mindset, appreciation and habituation harness and leverage the potential of the most precious wealth for the UIN, which budhi-sense and morality of all people in the community independence UIN with capital itself; Changes in vision, mission and organizational structure should provide an opportunity for the civitas academic to further improve professional skills are supported by an increase in welfare. Commitment should arrive at concrete form, which is supported by the additional financing and revenue system in the form of profit-sharing in a fair and equitable to all components of the organization. In addition, it is also political action UIN managers to change the mindset, appreciation and abandon old habits and ways of conventional management, to implement these patterns through a collaborative agreement forms both internally and externally, with the courage to compete with external Organizations, dare foster competition among internal elements of the organization. More daring shows excelent comparative into competitive advantage..* |

**Pendahuluan**

Permasalahan kualitas pendidikan tinggi Islam dapat ditinjau dari aspek input perguruan tinggi, proses yang terjadi di perguruan tinggi Islam dan output keluaran perguruan tinggi Islam. Permasalahan kualitas yang menjadi perhatian besar saat ini adalah kualitas keluaran perguruan tinggi Islam dan proses belajar yang terjadi di perguruan tinggi Islam.

Memang tidak etis jika perguruan tinggi dilihat sebagai sebuah industri tetapi jika dilihat prosesnya maka dapat dikatakan bahwa pengelolaan sebuah Perguruan Tinggi mirip dengan pengelolaan sebuah industri. Perguruan tinggi di Indonesia di antaranya berfungsi sebagai lahan/tempat untuk mempersiapkan tenaga kerja bagi pembangunan nasional, yang memiliki kemampuan akademik dan menyiapkan tenaga peneliti yang mampu mengembangkan, menciptakan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi serta menyiapkan calon pemimpin negara. Maka dapat dikatakan bahwa fungsi perguruan tinggi adalah mengolah input dalam sebuah proses menjadi output yang berupa ketiga hal di atas.

Sebagai sebuah perusahaan yang melakukan produksi, perguruan memiliki ciri unik. Perguruan tinggi sebagai perusahaan memiliki persamaan sekaligus perbedaan dengan perusahaan atau industri lainnya. Persamaan di antara keduanya adalah bahwa perguruan tinggi untuk mengembangkan mutunya dan mengelola aset yang dimiliknya memerlukan biaya. Sementara perusahaan hanya mencari keuntungan finansial saja.

Berdasarkan pemikiran di atas, pengembangan sistem kualitas perguruan tinggi dapat mengacu pada pengembangan sistem kualitas industri modern meskipun dengan beberapa modifikasi.

Proses industri harus dipandang sebagai suatu perbaikan terus-menerus (Continuous improvement), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan suatu produk, pengembangan produk, proses produksi, sampai distribusi kepada konsumen.

Lebih lanjut Gaspersz mengatakan bahwa di samping hal-hal tersebut, agar tercipta sebuah sistem kualitas modern diperlukan transformasi manajemen.

**Rumusan Masalah**

1. Indikator apa yang menjadi penentu kualitas jasa pada perguruan tinggi Islam menurut mahasiswanya?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas pada beberapa perguruan tinggi Islam?

Dipilihnya mahasiswa menjadi subjek penelitian karena Pertama, mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi yang merasakan pelayanan dari perguruan tinggi. Kedua, mahasiswa merupakan stakeholder terbesar dari perguruan tinggi, sehingga upaya mengetahui kualitas jasa dari perspektif mahasiswa merupakan upaya untuk mewujudkan orientasi konsumen (customer orientation) diperguruan tinggi.

**Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada perbedaan aspek-aspek yang dominan berkaitan dengan masalah kualitas layanan terhadap mhasiswa pada pergurun tinggi Islam, jika ada perbedaan faktor dominan dalam bidang apa?

**Batasan Penelitian**

Peneliti membatasi pengertian kualitas pelayanan jasa pada perguruan tinggi Islam adalah suatu kondisi mengenai baik buruknya pelayanan yang diterima mahasiswa di perguruan tingginya. Kondisi ini diukur dari perbandingan antara kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa (perceived quality) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (expected quality). Jadi kualitas dalam penelitian ini adalah gap antara expected quality dengan perceived quality dari beberapa indikator yang digunakan dalam kuesioner. Nilai gap yang semakin kecil menunjukkan kualitas pelayanan jasa yang semakin baik.

Penelitian ini dilakukan pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan mahasiswa sebagai responden adalah mereka yang telah menempuh kuliah minimal dua semester di salah satu kampus tersebut.

**Manfaat Penelitian**

1. Bagi Praktisi

Memberikan pentingnya pemahaman terhadap berbagai faktor penentu kualitas pelayanan pendidikan pada perguruan tinggi Islam sebagai pertimbangan dalam merancang sistem pengelolaan pendidikan pada perguruan tinggi Islam.

1. Bagi Akademisi

Memberikan wacana tentang penilaian kualitas pelayanan pendidikan pada perguruan tinggi islam dan dapat pula dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut.

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta stimulus yang diterima melalui alat indranya menjadi suatu makna.

**Manajemen Perguruan Tinggi Berbasis Kualitas**

Sejalan dengan transformasi manajemen, sudah seharusnya manajemen pendidikan pun berubah. Karl Albrecht dalam At America’s Service yang dikutip oleh Spanbauer mengusulkan konsep manajemen pendidikan baru dengan paradigma yang lebih luas yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan pendapat Albrecht, perubahan paradigma ini merubah bentuk piramida tradisional otoritas yang semula manajemen berada di atas sekarang lebih mengutamakan otoritas kepada konsumen dan stakeholders lainnya.

Peningkatan kualitas dalam perguruan tinggi tidak dapat dilihat sebagai proses yang “sekejap jadi “. Kegiatan ini merupakan sebuah proses jangka panjang yang membutuhkan perubahan organisasi dan restrukturisasi yang tidak boleh kepalang tanggung. Komitmen untuk berubah ke arah mutu yang lebih baik harus dipahami oleh semua level manajemen dan harus didasari oleh kehendak mau berubah. Hal yang lebih penting disamping kemauan mau berubah adalah kenyamanan dalam melaksanakan peran dalam proses perubahan ini. Disamping level manajer yang harus paham dan tahu tugasnya tentang perubahan ini, staf pun harus tahu komitmen dari manajer mereka. Komitmen yang dideklarasikan secara jelas akan memotivasi para staf untuk mau bersama – sama melakukan perubahan bagi organisasi mereka secara sungguh-sungguh.

Spanbauer, 1992 menyatakan bahwa kunci keberhasilan program peningkatan kualitas di sebagian besar sektor industri swasta sangat dipengaruhi oleh keterlibatan manajemen, pengambilan keputusan yang tepat, cara berpikir yang mengindahkan perhitungan statistik dan pengukuran, dan pengetahuan karyawan.

Selalu diterapkan evaluasi terhadap setiap kegiatan/program yang telah dijalankan. Kriteria penilaian didasarkan pada analisis internal unit organisasi untuk melihat kemampuan unit organisasi untuk melihat kemampuan unit organisasi tersebut dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan sangat ditentukan oleh customer value unit organisasi tersebut.

**Spektrum Layanan Perguruan Tinggi Modern**

Salah satu permasalahan mendasar dalam pelayanan kelembagaan UIN terhadap masyarakat ialah masih lemahnya sistem manajemen yang dapat dijadikan pedoman oleh para pengelola dan pelaksana, baik yang menyangkut substansi pendidikan (bidang garapan) pada setiap satuan kelembagaan pendidikan, maupun proses manajerial pada berbagai tingkatan satuan organisasi UIN. Fenomena ini sebetulnya sangat berkaitan dengan etos dan budaya kerja para pengelolanya. Etos kerja berkaitan dengan sikap mental yang sudah menjadi karakter kepribadian. Budaya kerja berkaitan dengan pikiran, perasaan, dan kebiasaan. Etos kerja dan budaya kerja akan membentuk sikap mental yang akan diwujudkan pula dalam perilaku yang nampak pada saat melaksanakan tugas. Kemauan untuk berubah dari kebiasaan lama sepertinya sulit ditumbuhkan pada pengelola dan pelaksana. Apabila etos dan budaya kerja tidak dijadikan salah satu prioritas dalam pengembangan kelembagaan UIN, maka untuk mencapai perguruan tinggi „pelopor dan unggul‟ sangat sulit dilaksanakan. Akuntabilitas dan pencitraan publik kelembagaan merupakan satu rangkaian yang memiliki hubungan sebab-akibat. Manajemen yang baik menjadikan proses dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, untuk mencapai akuntabilitas dan pencitraan publik kelembagaan UIN maka dalam proses perencanaan kelembagaan sebaiknya diprioritaskan pada aspek-aspek: Pertama, pengembangan kebijakan yang mengatur standarisasi kinerja (individu maupun kelembagaan) dalam manajemen pengembangan kurikulum, profesionalisasi ketenagaan, pengembangan sarana prasarana, pengalian dan pendayagunaan sumber-sumber pembiayaan, serta peningkatan partisipasi nyata masyarakat; Kedua, penguatan kapasitas, modernisasi pelayanan dalam meningkatkan potensi keunggulan-keunggulan kompetitif berbasis potensi setiap program studi atau jurusan agar berdayasaing; Ketiga, pengembangan jaringan *(networking*) melalui kerjasama kelembagaan dengan lembaga-lembaga sejenis yang memiliki keunggulan *(school sister),* dunia perusahaan, lembaga-lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan komunitas masyarakat yang mempunyai kepedulian terhadap UIN; Keempat, penguatan kapasitas dan modernisasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi yang semakin dekat dengan komunitas masyarakat, sehingga senantiasa akurat, dapat dipercaya dan dapat diakses dengan cepat oleh semua lapisan masyarakat yang membutuhkannya.

**METODE PENELITIAN**

**Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, sampel diambil dari perguruan tinggi Islam yang telah dikonversi ke UIN antara lain : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Adapun pengambilan sampel ditentukan dengan dengan metode purposive sampling. purposive sampling yakni pengambilan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, agar sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian. Mahasiswa sebagai responden penelitian ditentukan secara *convenience sampling* yaitu peneliti dapat memilih anggota populasi yang paling mudah untuk mendapatkan informasi sebagai sampel.

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan motode survei yaitu dengan kuesioner.

**Kuesioner Penelitian**

Kuesioner penelitian yang mengukur aspek kualitas pelayanan jasa pada perguruan tinggi Islam telah dikembangkan oleh Athiyaman (1997), Kwan dan Paula (1999). Aspek-aspek kualitas pelayanan jasa yang diajukan dalam penelitian ini antara lain : (1) Isi materi kuliah (MTKUL) (2) Perhatian terhadap mahasiswa (PDPM), (3) Fasilitas (FAS), (4) Penilaian (PEN), (5) Pelayanan Konsultasi (PELKON), (6) Komunikasi dengan kampus (KOKAM), (7) Aktifitas sosial (AKSOS).

Peneliti membuat 31 pertanyaan skala likert (1-5) yang mengukur persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan dari sangat penting sampai tidak penting, kualitas pelayanan yang diharapkan dari sangat puas sampai sangat tidak puas.

**ANALISIS DATA**

Uji Validitas menggunakan pengukuran Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) yang menunjukkan suatu pengukuran homogenitas dari variabel penelitian. [[1]](#footnote-1) Nilai KMO measure of sampling adequacy (MSA) dalam penelitian ini menunjukkan 0,916.[[2]](#footnote-2)

Uji Reliabilitas [[3]](#footnote-3) Adapun nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah cronbach alpha di atas 0,60. [[4]](#footnote-4)

**TABEL 1**

**NILAI CRONBACH ALPHA PADA MASING-MASING FAKTOR**

|  |  |
| --- | --- |
| **FAKTOR** | **CRONBACH ALPHA** |
| PEN | 0,8151 |
| FAS | 0,8130 |
| MTKUL | 0,8682 |
| PDPM | 0,7870 |
| PELKON | 0,7965 |
| KOKAM | 0,7685 |
| AKSOS | 0,7912 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari uji reliabilitas seperti pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai cronbach alpha di atas 0,70, ini berarti bahwa seluruh variabel adalah reliabel, yang berarti kuesioner tersebut dapat diandalkan.

**ANALISIS DATA**

Analisis data dilakukan terhadap 7 (tujuh) indikator kualitas pendidikan pada perguruan tinggi Islam (PTAI). Adapun 5 kampus dengan kriteria telah melakukan perubahan dari IAIN menjadi UIN antara lain: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Tahap pertama, mencari *gap* faktor kualitas, pengolahan data dilakukan dengan membandingkan kualitas pelayanan. Tahap kedua, mencari faktor dominan pembentuk kualitas dengan menentukan nilai gap dari masing-masing faktor.

**TABEL 2**

**NILAI GAP FAKTOR-FAKTOR PADA INDIKATOR KUALITAS [[5]](#footnote-5)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NAMA PTAI** | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKON** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| UIN Syarif Hidayatullah Jakarta | 1.00 | 1,02 | 0,99 | 0,96 | 1,00 | 1,07 | 0,97 |
| UIN Maulana Malik Ibrahim Malang | 1.00 | 1,01 | 1,02 | 0,98 | 1,02 | 1,04 | 0,99 |
| UIN Syarif Kasim Riau | 1,00 | 0,94 | 1,02 | 0,97 | 0,98 | 0,95 | 0,94 |
| UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta | 1.00 | 0,97 | 0,98 | 1,00 | 0,96 | 0,98 | 1,03 |
| UIN Sunan Gunung Djati Bandung | 0,95 | 0,92 | 0,93 | 0,92 | 0,94 | 1.00 | 0,95 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

**ANALISIS GAP FAKTOR INDIKATOR KUALITAS**

**DI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

Analisis indikator kualitas pendidikan perguruan tinggi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai gap untuk masing-masing faktor. Adapun nilai gap untuk indikator kualitas pendidikan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dapat dilihat pada tabel berikut.

**TABEL 3**

**NILAI INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN**

**DI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAKTOR** | **REALITA DENGAN HARAPAN** | **GAP** |
| Penilaian | 1,00 | 0,00 |
| Fasilitas | 1,02 | 0,02 |
| Materi Kuliah | 0,99 | -0,01 |
| Perhatian Dosen pada Mahasiswa | 0,96 | -0,04 |
| Pelayanan Konsultasi | 1,00 | 0,00 |
| Komunikasi Pada Kampus | 1,07 | 0,07 |
| Aktifitas Sosial | 0,97 | -0,03 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Keempat faktor indikator kualitas tersebut mengindikasikan mempunyai kualitas baik berdasarkan persepsi responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap keempat indikator kualitas yang mempunyai gap positif dan nol. Keempat faktor indikator kualitas tersebut meliputi : penilaian, pelayanan, konsultasi, komunikasi pada kampus dan aktivitas sosial.

Sedangkan dari tujuh faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas tidak sesuai dengan harapan dari mahasiswa ada tiga faktor. Ketiga faktor tesebut dapat dilihat dari nilai gap yang negatif yaitu fasilitas, materi kuliah dan perhatian dosen pada mahasiswa.

Pada analisis berikut digunakan tingkat signifikansi 0,10, jika hasil perhitungan chi-square menunjukkan hasil yang lebih kecil nilai Asymp Sig.-nya dari 0,10 maka dapat dikatakan indikator kualitas tersebut menunjukkan adanya perbedaan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 4

TEST STATISTIK INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

PADA UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKOM** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| Chi-square  Df  Asymp.Sig. | 51.333  19  ,000 | 59.333  18  ,000 | 36.000  17  ,005 | 42.000  19  ,002 | 67.067  12  ,000 | 71.733  13  ,000 | 67.000  14  ,000 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari Tabel 4 menunjukkan nilai Asymp.Sig-nya lebih kecil dari 0,10, ini berarti bahwa semua faktor kualitas pendidikan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta secara keseluruhan adalah signifikan, sehingga dapat disimpulkan adanya perbedaan yang signifikan indikator kualitas pendidikan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

ANALISIS GAP FAKTOR INDIKATOR KUALITAS

DI UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Analisis indikator kualitas pendidikan perguruan tinggi pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai gap untuk masing-masing faktor. Adapun nilai gap untuk indikator kualitas pendidikan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 5

NILAI INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

DI UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAKTOR** | **REALITA DENGAN HARAPAN** | **GAP** |
| Penilaian | 1,00 | 0,00 |
| Fasilitas | 1,01 | 0,01 |
| Materi Kuliah | 1,02 | 0,02 |
| Perhatian Dosen pada Mahasiswa | 0,98 | -0,02 |
| Pelayanan Konsultasi | 1,02 | 0,02 |
| Komunikasi Pada Kampus | 1,04 | 0,04 |
| Aktifitas Sosial | 0,99 | -0,01 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Kelima faktor indikator kualitas tersebut mengindikasikan mempunyai kualitas baik berdasarkan persepsi responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap kelima indikator kualitas yang mempunyai gap positif dan nol. Kelima faktor indikator kualitas tersebut meliputi : penilaian, fasilitas, materi kuliah, pelayanan konsultasi, komunikasi pada kampus.

Sedangkan dari tujuh faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas tidak sesuai dengan harapan dari mahasiswa ada dua faktor. Kedua faktor tesebut dapat dilihat dari nilai gap yang negatif yaitu perhatian dosen pada mahasiswa dan aktifitas sosial.

Pada analisis berikut digunakan tingkat signifikansi 0,10, jika hasil perhitungan chi-square menunjukkan hasil yang lebih kecil nilai Asymp Sig.-nya dari 0,10 maka dapat dikatakan indikator kualitas tersebut menunjukkan adanya perbedaan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 6

TEST STATISTIK INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

PADA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKOM** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| Chi-square  Df  Asymp.Sig. | 66.000  20  ,000 | 38.143  32  ,210 | 87.524  19  ,000 | 75.000  26  ,000 | 101.238  15  ,000 | 96.429  18  ,000 | 106.381  18  ,000 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari Tabel 5 menunjukkan enam nilai Asymp.Sig-nya lebih kecil dari 0,10, ini berarti bahwa enam faktor kualitas pendidikan di UIN Maulana Malik Ibrahim adalah signifikan, kecuali satu faktor tidak signifikan dimana nilai Asyimp.Sig. 0,210 lebih besar dari tingkat signifikan yang ditentukan yaitu 0,10.

ANALISIS GAP FAKTOR INDIKATOR KUALITAS

DI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Analisis indikator kualitas pendidikan perguruan tinggi pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai gap untuk masing-masing faktor. Adapun nilai gap untuk indikator kualitas pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 6

NILAI INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

DI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAKTOR** | **REALITA DENGAN HARAPAN** | **GAP** |
| Penilaian | 1,00 | 0,00 |
| Fasilitas | 0,97 | -0,03 |
| Materi Kuliah | 0,98 | -0,02 |
| Perhatian Dosen pada Mahasiswa | 1,00 | 0,00 |
| Pelayanan Konsultasi | 0,96 | -0,04 |
| Komunikasi Pada Kampus | 0,98 | -0,02 |
| Aktifitas Sosial | 1,03 | 0,03 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari tabel 6 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Ketiga faktor indikator kualitas tersebut mengindikasikan mempunyai kualitas baik berdasarkan persepsi responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap ketiga indikator kualitas yang mempunyai gap positif dan nol. Ketiga faktor indikator kualitas tersebut meliputi: penilaian, perhatian dosen pada mahasiswa, aktifitas sosial.

Sedangkan dari tujuh faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas tidak sesuai dengan harapan dari mahasiswa ada empat faktor. Keempat faktor tesebut dapat dilihat dari nilai gap yang negatif yaitu fasilitas, materi kuliah, pelayanan konsultasi, komunikasi pada kampus.

Pada analisis berikut digunakan tingkat signifikansi 0,10, jika hasil perhitungan chi-square menunjukkan hasil yang lebih kecil nilai Asymp Sig.-nya dari 0,10 maka dapat dikatakan indikator kualitas tersebut menunjukkan adanya perbedaan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 6

TEST STATISTIK INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

PADA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKOM** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| Chi-square  Df  Asymp.Sig. | 60.800  20  ,000 | 40.600  25  ,25 | 76.850  18  ,000 | 87.500  24  ,000 | 99.200  24  ,000 | 99.200  15  ,000 | 58.000  19  ,000 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari Tabel 6 menunjukkan enam nilai Asymp.Sig-nya lebih kecil dari 0,10, ini berarti bahwa tujuh faktor kualitas pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan dari keseluruhan faktor kualitas pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

ANALISIS GAP FAKTOR INDIKATOR KUALITAS

DI UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Analisis indikator kualitas pendidikan perguruan tinggi pada UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai gap untuk masing-masing faktor. Adapun nilai gap untuk indikator kualitas pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 7

NILAI INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

DI UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAKTOR** | **REALITA DENGAN HARAPAN** | **GAP** |
| Penilaian | 1,00 | 0,00 |
| Fasilitas | 0,94 | -0,06 |
| Materi Kuliah | 1,02 | 0,02 |
| Perhatian Dosen pada Mahasiswa | 0,97 | -0,03 |
| Pelayanan Konsultasi | 0,98 | 0,02 |
| Komunikasi Pada Kampus | 0,95 | 0,05 |
| Aktifitas Sosial | 0,94 | 0,06 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari tabel 7 di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Kedua faktor indikator kualitas tersebut mengindikasikan mempunyai kualitas baik berdasarkan persepsi responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap kedua indikator kualitas yang mempunyai gap positif dan nol. Kedua faktor indikator kualitas tersebut meliputi: penilaian dan materi kuliah.

Sedangkan dari tujuh faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas tidak sesuai dengan harapan dari mahasiswa ada lima faktor. Kelima faktor tesebut dapat dilihat dari nilai gap yang negatif yaitu fasilitas, materi kuliah, pelayanan konsultasi, komunikasi pada kampus.

Pada analisis berikut digunakan tingkat signifikansi 0,10, jika hasil perhitungan chi-square menunjukkan hasil yang lebih kecil nilai Asymp Sig.-nya dari 0,10 maka dapat dikatakan indikator kualitas tersebut menunjukkan adanya perbedaan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 7

TEST STATISTIK INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

PADA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKOM** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| Chi-square  Df  Asymp.Sig. | 81.273  25  ,000 | 114.909  22  ,000 | 108.318  20  ,000 | 153.000  21  ,000 | 143.773  16  ,000 | 145.136  18  ,000 | 102.182  23  ,000 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari Tabel 7 menunjukkan enam nilai Asymp.Sig-nya lebih kecil dari 0,10, ini berarti bahwa tujuh faktor kualitas pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan dari keseluruhan faktor kualitas pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

ANALISIS GAP FAKTOR INDIKATOR KUALITAS

DI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Analisis indikator kualitas pendidikan perguruan tinggi pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai gap untuk masing-masing faktor. Adapun nilai gap untuk indikator kualitas pendidikan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 8

NILAI INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

DI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAKTOR** | **REALITA DENGAN HARAPAN** | **GAP** |
| Penilaian | 0,95 | -0,05 |
| Fasilitas | 0,92 | -0,08 |
| Materi Kuliah | 0,93 | -0,07 |
| Perhatian Dosen pada Mahasiswa | 0,92 | -0,08 |
| Pelayanan Konsultasi | 0,94 | -0,06 |
| Komunikasi Pada Kampus | 1,00 | 0,00 |
| Aktifitas Sosial | 0,95 | -0,05 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari tabel 8 di atas dapat disimpulkan bahwa 1 (satu) indikator kualitas yang mempunyai kualitas sesuai dengan harapan dari mahasiswa. satu faktor indikator kualitas tersebut mengindikasikan mempunyai kualitas baik berdasarkan persepsi responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap satu indikator kualitas yang mempunyai gap positif dan nol. Satu faktor indikator kualitas tersebut adalah komunikasi pada kampus.

Sedangkan dari tujuh faktor indikator kualitas yang mempunyai kualitas tidak sesuai dengan harapan dari mahasiswa ada enam faktor. Keenam faktor tesebut dapat dilihat dari nilai gap yang negatif yaitu penilaian, fasilitas, materi kuliah, perhatian dosen pada mahasiswa, pelayanan konsultasi, aktifitas sosial.

Pada analisis berikut digunakan tingkat signifikansi 0,10, jika hasil perhitungan chi-square menunjukkan hasil yang lebih kecil nilai Asymp Sig.-nya dari 0,10 maka dapat dikatakan indikator kualitas tersebut menunjukkan adanya perbedaan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 8

TEST STATISTIK INDIKATOR KUALITAS PENDIDIKAN

PADA UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PEN** | **FAS** | **MTKUL** | **PDPM** | **PELKOM** | **KOKAM** | **AKSOS** |
| Chi-square  Df  Asymp.Sig. | 25.244  28  ,615 | 24.578  30  ,745 | 30.333  29  ,398 | 18.333  29  ,937 | 75.444  19  ,000 | 33.000  17  ,011 | 34.333  29  ,227 |

*Sumber : Data Primer yang diolah.*

Dari Tabel 8 menunjukkan dua nilai Asymp.Sig-nya lebih kecil dari 0,10, ini berarti bahwa dua faktor kualitas pendidikan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan secara tidak signifikan dari keseluruhan faktor kualitas pendidikan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

**HASIL PENELITIAN**

Hipotesis 1 : Terdapat perbedaan tingkat kualitas jasa pada beberapa perguruan tinggi islam yang sudah konversi ke UIN.

Dari analisis gap yang dilakukan diketahui bahwa terdapat perbedaan tingkat kualitas jasa pada perguruan tinggi yang sudah konversi ke UIN. Hal ini menunjukkan dengan nilai rata-rata dari faktor indikator kualitas yang berbeda antara perguruan tinggi Islam yang satu dengan yang lainnya. Perguruan tinggi yang dinilai mampu memberikan tingkat kualitas jasa yang paling tinggi dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya adalah UIN maulana Malik Ibrahim Malang. Walaupun perbedaannya tidak terlalu jauh namun hal ini menggambarkan bahwa setiap perguruan tinggi Islam konversi ke UIN memberikan tingkat kualias jasa yang berbeda. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kualitas jasa pada beberapa perguruan tinggi UIN terbukti.

Hipotesis 2 : Ada perbedaan faktor dominan kualitas jasa pada setiap UIN.

Dilihat dari nilai faktor indikator kualitas jasa di setiap UIN, maka terlihat bahwa setiap UIN memiliki faktor faktor dominan kualitas jasa yang berbeda. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta faktor yang paling dominan atau yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah faktor penilaian. Faktor yang paling dominan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah faktor yang berkaitan dengan konsultasi pada kampus, aktifitas sosial, penilaian, pelayanan konsultasi. Dengan demikian, hipotesis kedua terbukti.

**ANALISIS KUALITATIF**

Kebijakan di lingkungan UIN dianggap sebagai bentuk perhatian pemerintah terhadap UIN agar mampu dan mandiri mengurus rumahtangganya sendiri secara otonom. Otonom dalam arti otonomi yang lebih luas. UIN dapat merancang kurikulum dan mengelola ketenagaannya sesuai dengan beban kerja, mengalokasikan sumber daya sesuai perubahan termasuk mengubah sistem semakin tinggi.

UIN menganut *Ajaran Human Capital*: suatu ajaran yang pada awalnya menganggap bahwa unsur manusia dipakai sebagai faktor untuk menggerakkan laju pertumbuhan ekonomi. Sehingga dalam *global economy* manusia tersebut menjadi tidak jelas lagi posisinya. Telah terjadi perimbangan dari *natural resources* ke *knowledge based resources*. Karena itu, menurut para pimpinan UIN waktu itu, dalam pertumbuhan ekonomi nasional, *knowledge* ini dapat dianggap sebagai infrastruktur dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Tetapi, dalam kenyataannya tidak terbatas pada infrastruktur semata-mata, bahkan telah memasuki proses manajemen dengan menggunakan infrastruktur teknologi sebagai manifestasi dari *knowledge*. Unsur *knowledge* ini sekaligus juga menjadi instrumen dalam *Human Resources Development (HRD).* Dengan demikian, tidak heran apabila filosofi HRD telah mengarah pada SDM yang bukan hanya untuk menciptakan sumber daya yang memiliki kemampuan melakukan pekerjaan semata-mata, tetapi juga memiliki pengetahuan dan *kapasitas* untuk mengembangkan pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan lebih baik dan berkualitas. Dalam Teori HRD modern ini di lingkungan manajemen korporasi sering disebut dengan *K-Workers Theory.*

Pengertian *knowlwdge* bukan dalam arti pengetahuan biasa, tetapi dalam arti yang lebih komprehensif. Seperti halnya dalam dunia otomotif, atau real-estate, peran elektronik dalam manajemen sudah menggunakan infrastruktur dan instrumen yang *high-technology*, mulai proses desain sampai pemasaran dan layanan purna jual, dengan menggunakan *computer based*. Ini menunjukkan bahwa kehandalan bisnis tersebut tidak hanya ditentukan oleh faktor *human* semata-mata, tetapi juga oleh implementasi infrastruktur dan instrumen *knowledge implementation.* Kalau saja, apa yang diapaparkan para pimpinan UIN itu betul-betul landasan pemikiran yang mendorong perubahan IAIN atau STAIN menjadi UIN, tampaknya perubahan manajemen UIN ke arah yang lebih modern sudah tidak terelakan lagi *(indispensable).* Tugas UIN dewasa ini bukan hanya sekedar mencetak SDM yang *high quality* dan *professional* dalam arti terbatas, tetapi harus sudah berubah menjadi institusi *knowledge producing enterprise*. UIN jika dianggap sebagai institusi HRD memang memiliki nilai ekonomi yang sangat luar biasa. Akan tetapi, mungkinkah dengan manajemen kurikulum seperti sekarang mampu mendukung misi ini?

UIN harus mempunyai struktur kurikulum keilmuan sesuai dengan jati diri UIN, bukan struktur kurikulum IAIN atau STAIN. Standar isi dan standar kompetensi harus merujuk pada struktur keilmuan *(body of knowledge)* UIN. Penentuan standar isi dan kompetensi ini merupakan tugas pokok dan fungsi setiap program studi. Kenyataannya, sejak berubah menjadi UIN, upaya merubah kurikulum memang sudah dilakukan, namun kurikulum yang telah ditetapkan oleh program studi masing-masing malah dirubah oleh tim khusus yang hasilnya tidak mencerminkan otonomi keilmuan setiap program studi. Bahkan, ada kecenderungan berubahnya institut menjadi universitas hanya diramaikan oleh pembukaan program-program studi umum saja. Dengan atribut universitas, memang memiliki peluang untuk mengembangkan program-program studi umum, akan tetapi jika tidak didasarkan pada struktur *body of knowledge* yang jelas, merupakan upaya yang sangat kontra produktif. Kiranya perlu dimulai terlebih dahulu menata kurikulum yang memang betul-betul sesuai dengan jati diri UIN. Sudahkah setiap jurusan dan program studi di UIN memiliki struktur kurikulum yang didasarkan pada *body of knowledge* yang sesuai dengan jati diri UIN? Mampukah UIN menjadi institusi HRD yang berbasis *Knowledge?* Mungkinkah dengan kebijakan UIN akan merubah iklim akademik pengembangan kurikulum berbasis *knowledge?*

**Menata Ketenagaan**

Para pimpinan UIN harus mampu dengan masalah HRD, seyogyanya harus secara imperatif menyangkut aspek *rekruitment, selection, placement and distribution, training and career development, employment right and welfare, employee relationship, reward and sanction [[6]](#footnote-6)*. Aspek-aspek tersebut, di lingkungan organisasi perusahaan jauh lebih berkembang dibanding kajian-kajian yang dihasilkan oleh institusi UIN sendiri. Manajemen SDM yang dikembangkan di lingkungan UIN masih tidak jelas konsep dan referensinya, masih mencari bentuk, sehingga sulit diapresiasi dan diimplementasikan. Jika saja manajemen SDM UIN sudah berbasis *K-Building Capacity and Capacity Building,* kemungkinan lebih mudah diapresiasi dan diimplementasikan. Dengan demikian akan didapat tenaga-tenaga yang lebih kreatif dan produktif. Sekalipun mahal tetapi akan seimbang dengan menghasilkan kinerja dan produktivitas personil yang lebih tinggi.

**Menata Sarana dan Prasarana**

Dalam konteks ini, paling tidak ada tiga program yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, yaitu: (1) Pembangunan, pembaharuan, dan penyempurnaan fasilitas pembelajaran; (2) Penerapan ICT dalam bidang akademik dan manajemen; (3) Pembangunan sarana dan prasarana bisnis universitas baik di lingkungan internal maupun ekternal. Ketiga aspek ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kehidupan manusia yang ada di lingkungan UIN. Manusia mengubah lingkungan tempat mereka hidup, dan lingkungan mengubah prilaku manusia. Dalam konteks pendidikan dan pembelajaran, hal itu berarti bahwa fasilitas belajar sebagai lingkungan tempat belajar, mempengaruhi prilaku subjek yang terlibat dalam proses pembelajaran yang mencakup pengelola, dosen dan karyawan, peserta didik (mahasiswa) termasuk masyarakat luas yang berkaitan dengan UIN.

**Menata Pembiayaan**

Walaupun demikian, tidak bisa dipungkiri bahwa pendidikan tinggi di samping mempunyai manfaat ekonomi juga mempunyai manfaat sosial-psikologis yang sulit dianalisis secara ekonomi. Namun pendekatan ekonomi dalam menganalisis pendidikan tinggi memberikan konstribusi sekurang-kurangnya terhadap dua hal yaitu (1) *Analisis efektivitas* dalam arti analisis penggunaan biaya yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan-tujuan UIN; (2) *Analisis efesiensi* penyelenggaraan pendidikan di UIN dalam arti perbandingan antara yang dihasilkan UIN dengan sejumlah pengorbanan masyarakat yang diberikan kepada UIN.

Manfaat biaya pendidikan oleh para ahli pembiayaan pendidikan sering disebut dengan *Cost Benefit Analysis,* yaitu rasio antara keuntungan financial sebagai hasil pendidikan (biasanya diukur dengan penghasilan) dengan seluruh biaya yang dikeluarkan untuk pendidikan. Sebetulnya, dalam mengukur manfaat biaya pendidikan sering didasarkan kepada konsep biaya pendidikan yang sifatnya lebih kompleks dari keuntungan, karena komponen-komponen biaya menyangkut jenis dan sifatnya sangat variatif. Biaya pendidikan bukan hanya berbentuk uang atau rUINah, tetapi juga dalam bentuk biaya kesempatan. Biaya kesempatan *(income forgone)* yaitu potensi pendapatan bagi seorang siswa selama ia mengikuti pelajaran atau menyelesaikan studi. Dengan demikian, biaya keseluruhan selama di tingkat persekolahan terdiri dari biaya langsung dan biaya tidak langsung.

**Mengembangkan Daya Saing**

Modernisasi manajemen UIN memang sudah dilakukan. Namun, apakah dengan penerapan UIN itu terdapat perubahan ke arah iklim akademik yang diharapkan sesuai konsep awal atau tidak? Walaupun pembangunan sarana fisik belum selesai, daya tampung penerimaan mahasiswa baru pun jauh melebihi kapasitas, baik dari aspek sarana dan prasarana maupun tenaga pelaksana. Di samping itu, kenyataan lain yang terjadi dalam manajemen UIN ialah masih menghadapi carut-marut tatakelola, akuntabilitas program dan pencitraan publik. Carut marut tersebut sebagian besar disebabkan oleh belum adanya *grand design* seluruh bidang garapan dan proses-proses manajerial, sebagai perangkat kendali sekaligus perangkat operasional manajemen perubahan.

Aspek anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dan peraturan perundangannya, masih belum dilakukan uji publik baik secara internal maupun eksternal; Aturan pelaksanaan kerja, tugas, kebijakan, keputusan yang menyangkut mekanisme sistem pelaksanaan tugas pokok dan fungsi setiap unit kerja belum memiliki standar, setiap kebijakan yang dibuat rektorat tidak disampaikan kepada seluruh anggota organisasi secara transparan; Banyak unit-unit khusus, pokja, tim kerja, staf ahli yang tidak jelas eselonisasinya; Beban tugas UIN lebih banyak pada unit organisasi tingkatan bawah, tetapi tidak disertai dengan imbalan yang memadai sesuai dengan beban pekerjaannya; Anggaran biaya operasional tugas pokok UIN belum didasarkan pada analisis kebutuhan setiap komponen dan aktivitas yang betul-betul kena biaya; Jumlah biaya operasional untuk para pejabat pada unit pusat jauh lebih besar bila dibandingkan biaya operasional untuk unit pokok organisasi; Penyaluran dana/biaya operasional penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi UIN untuk unit-unit organisasi tingkat bawah selalu dipangkas dan mulur dari yang dijadwalkan; Kurang ada keterbukaan dalam pengelolaan dana dari unit pengelola dana; Dan setiap pekerjaan yang menghasilkan keuntungan berupa finansial yang dihasilkan unit organisasi tingkat bawah selalu dipangkas oleh unit tingkat atas atau unit pusat dengan jumlah dan prosentase yang lebih besar dibanding perolehan unit pelaksana.

Bagi UIN sendiri, masih banyak aspek yang patut diantisipasi. Jika para pimpinan UIN tidak dapat menyiapkan perangkat sistem yang memadai, seperti aturan main setiap substansi, proses dan konteks manajemennya akan membuat UIN akan semakin *bangkrut*. UIN akan berubah menjadi *unit komersial* yang menyimpang dari jati diri dan misi pendidikan dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Kemungkinan besar UIN: (1) akan terjadi penurunan tingkat layanan pendidikan oleh pemerintah kepada masyarakat, (2) akan berkurangnya perkembangan pendidikan *sains dan teknologi kependidikan* karena mahalnya biaya investasi dan operasional, (3) hasil-hasil penelitian ilmu kependidikan akan semakin tidak bermutu, dan (4) akan semakin lebarnya *disparitas* sosial ekonomi.

**KESIMPULAN**

Dari hasil analisis data berdasarkan pendapat responden dari lima UIN di Indonesia maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1). Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan faktor-faktor dominan kualitas jasa ini dapat dilihat pada UIN yang memiliki gap positif pada masing-masing faktor indikator kualitas.

2). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas jasa pendidikan tinggi pada 5 UIN yang diambil sebagai sampel. Perbedaan kualitas pendidikan ini dapat dilihat dari gap pada masing-masing faktor indikator kualitas pendidikan pada masing-masing faktor indikator kualitas pendidikan pada masing-masing UIN.

Hasil penilaian tersebut didasarkan pada pendapat responden pada masing-masing UIN, sehingga hasil tersebut tidak dapat diperlukan secara umum. Karena pendapat tersebut bersifat subjektif dari responden hanya melakukan penilaian pada UIN dimana mereka melanjutkan studinya.

**SARAN**

Meskipun hasil penelitian responden bersifat subjektif, akan tetapi hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk melakukan evaluasi bagi UIN yang bersangkutan. Karena hasil ini merupakan harapan dari para mahasiswanya pada UIN bersangkutan. Untuk itu ada beberapa saran yang dapat :

* 1. Untuk UIN yang memiliki gap positif untuk masing-masing faktor indikator kualitas jasa pendidikan, maka tetap dipertahankan. Akan tetapi unutk jangka menengah dan jangka panjang perlu ditingkatkan kualitasnya. Karena untuk faktor yang saat ini memiliki kualitas yang baik berdasarkan responden, dimasa yang akan datang akan menjadi kurang baik. Sebab kualitasnya dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan harapan mahasiswa. Untuk itu tetap ada perbaikan kualitas secara berkelanjutan dan diperlukan adanya evaluasi kualitas jasa pendidikan secara berkala, guna memahami harapan dari mahasiswa.
  2. Untuk UIN yang memiliki gap negatif pada masing-masing faktor kualitas jasa pendidikan. UIN bersangkutan diharapkan melakkan perbaikan kualitas jasa untuk masing-masing faktor tersebut. Bukan berarti gap negatif tersebut secara umum tidak baik kualitasnya, akan tetapi berdasarkan pendapat responden, kualitasnya masih di bawah harapan mereka.

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

Blocher et.al, (1999). *Cost Management: A strategic Emphasis*, NY: McGraw-Hill Co.

Cohn, Elchanan. (1979). *The Economic of Education*, Revised Edition, Cambridge, Massachusetts: Ballinger Publishing Co.

Departemen Pendidikan Nasional. (2003). *HELTS (Higher Education The Long Term Strategy 2003-2010)*, Jakarta: Dirjen Dikti

Gaughan, Patrick A. (1999). *Mergers, Acquisitions, and Corporate Restructurings,* Second Edition, New York: John Willey & Sons, Inc.

Johnson, L. S. dan C. S. Rush. (1995). *Reinventing The University: Managing and Financing Institutions of Higher Education*, Published by John Wiley & Sons, Inc.

Osborne, David & Peter Plastrik. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (Terjemahan Ramelan Abdul Rosyid), Jakarta: PPM.

Gaspersz, Vincent, Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global, Gramedia, Jakarta, 1997

Spanbauer, Stanley J, A Quality System for Education, ASQC Quality Press,  
Milwaukee, 1992

1. Semakin tinggi nilai KMO maka semakin valid suatu item pertanyaan. Batas ukuran valid menurut Sharma (1996) dalam Chasanah (2003) meyatakan bahwa nilai KMO sebesar 0,50 baik positif maupun negatif masih dapat ditoleransi untuk diterima sebagai instrumen penelitian. [↑](#footnote-ref-1)
2. Hal ini menunjukkan nilainya lebih besar dari 0,50 artinya sekumpulan item tersebut dapat diproses lebih lanjut. [↑](#footnote-ref-2)
3. Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengidentifikasikan sebuah konstruk. Lihat Ferdinand 2002: p. 87). [↑](#footnote-ref-3)
4. Lihat Hair 1998 [↑](#footnote-ref-4)
5. Jika nilai suatu faktor indikator kualitas lebih kecil dari satu ( 1), mempunyai arti kualitas yang dirasakan oleh konsumen (mahasiswa) lebih kecil daripada kualitas yang diharapkan oleh konsumen, maka konsumen merasa tidak puas (negatif). Sebaliknya bila nilai suatu indikator kualitas lebih besar atau sama dengan satu, mempunyai arti bahwa kualitas yang dirasakan konsumen lebih besar atau sama dengan harapan, konsumen puas (positif). [↑](#footnote-ref-5)
6. Gaughan, Patrick A. (1999). *Mergers, Acquisitions, and Corporate Restructurings,* Second Edition, New York: John Willey & Sons, Inc. Hal. 74 [↑](#footnote-ref-6)